

2022 年 10 月高等教育自学考试  
质量管理(一) 试题  
课程代码:00153

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。
2. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

选择题部分

注意事项:

每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题:本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 下列选项中属于心理方面的特性的是  
A. 服装的式样  
B. 电力供应的及时性  
C. 电饭煲的安全性  
D. 手表的防水性
2. 被人们被誉为“质量管理领域中的圣经”的是  
A. 戴明的《走出危机》  
B. 休哈特的《产品制造质量的经济控制》  
C. 《朱兰质量手册》  
D. 《卓越绩效评价准则》
3. 企业经营实践表明,现代顾客关系管理的核心和重要目标是增强  
A. 顾客需要  
B. 顾客体验  
C. 顾客忠诚  
D. 顾客参与
4. 被称为“一个组织的信仰”的是  
A. 使命  
B. 核心价值观  
C. 愿景  
D. 社会责任
5. 下列选项中体现了“组织总的质量宗旨和方向”的是  
A. 使命  
B. 宗旨  
C. 战略目标  
D. 质量方针
6. 知识型员工的特点要求组织发生根本性改变的是组织的  
A. 领导方式  
B. 人事管理制度  
C. 用人机制  
D. 绩效评价方法

7. 下列职位设计方式中属于从增加员工对工作的自主性和责任心的角度进行的职位设计的是
- A. 专业化分工
  - B. 职位扩大化
  - C. 职位丰富化
  - D. 工作团队
8. 为了评价设计满足质量要求的能力，识别问题，而对设计所作的系统性的检查，称为
- A. 设计评审
  - B. 设计验证
  - C. 设计确认
  - D. 设计鉴定
9. 在质量管理中，“致力于增强满足质量要求的能力”的活动属于
- A. 质量保证
  - B. 质量控制
  - C. 质量改进
  - D. 质量认证
10. 信息管理关注的是
- A. 数据
  - B. 信息
  - C. 知识
  - D. 情报
11. 在质量成本的类别中最关键的类别是
- A. 故障成本
  - B. 鉴定成本
  - C. 预防成本
  - D. 外部质量保证成本
12. 供应商关系管理的计划阶段涉及的主要活动是
- A. 辨识、理解和实施满足顾客需要的供应策略
  - B. 管理过程的绩效
  - C. 管理过程中的供应商的绩效
  - D. 识别和把握供应链中增加价值的机会
13. 根据供应策略模型，供应链管理的重点象限是
- A. 象限 1（低重要性/低费用）
  - B. 象限 2（低重要性/高费用）
  - C. 象限 3（高重要性/低费用）
  - D. 象限 4（高重要性/高费用）
14. 下列质量数据中属于计件数据的是
- A. 疵点数
  - B. 质量检测项目数
  - C. 砂眼数
  - D. 气泡数
15. 属于预测性统计方法的是
- A. 参数估计
  - B. 实验设计
  - C. 方差分析
  - D. 相关分析
16. 把杂乱无章和错综复杂的数据进行适当整理，使之能确切地反映客观事实，这种统计方法是
- A. 调查表
  - B. 分层法
  - C. 因果图
  - D. 排列图
17. 既可以采用计量抽样检验又可以采用计数抽样检验的情况的是
- A. 要求保证产品批质量的平均值
  - B. 要求保证产品批的不合格品数
  - C. 要求保证产品批的不合格品率
  - D. 要求保证产品批的缺陷数

18. 属于纠正性维修的是
- A. 加润滑油
  - B. 定期检查
  - C. 日常维护
  - D. 故障后维修

19. 常用的单元可靠性的度量指标是
- A. 失效率
  - B. 平均停工时间
  - C. 平均延误时间
  - D. 平均修理时间

20. 在合格评定中, 认证的对象是
- A. 产品和管理体系
  - B. 认证机构
  - C. 实验室
  - D. 审核员

二、多项选择题: 本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的, 请将其选出, 错选、多选或少选均无分。

21. 实施供应链管理的好处有
- A. 缩短订单实现周期
  - B. 享有供应链成本优势
  - C. 获得更高的客户忠诚度
  - D. 提升员工士气
  - E. 增强企业迅速调整方向的能力

22. 绩效评价的功能有
- A. 控制功能
  - B. 激励功能
  - C. 标准功能
  - D. 沟通功能
  - E. 发展功能

23. 一个有效的知识管理系统应当包含的功能有
- A. 获取知识
  - B. 贮存知识
  - C. 应用知识
  - D. 管理知识
  - E. 知识共享

24. 用于分析事物之间的相互关系的常用工具和方法有
- A. 散布图
  - B. 排列图
  - C. 实验设计
  - D. 分层法
  - E. 水平对比法

25. 对于一个具体的元件, FAEM 通常需要明确的信息有
- A. 故障模式
  - B. 故障原因
  - C. 故障影响
  - D. 纠正措施
  - E. 跟踪措施

## 非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上, 不能答在试题卷上。

三、简答题: 本大题共 5 小题, 每小题 6 分, 共 30 分。

26. 简述 ISO 9001:2015《质量管理体系——要求》的作用。
27. 简述朱兰主张为了有效揭示顾客需要必须进行的关键活动。

28. 简述过程设计一般包括的几个步骤。
29. 简述戴明循环 (PDCA 循环) 四个阶段的主要内容。
30. 简述质量与等级的不同, 并举例说明。

**四、论述题: 本大题共 1 小题, 10 分。**

31. 试述标准化的作用和意义。

**五、计算题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。**

32. 某铸造厂对上半年生产中出现的铸件质量缺陷问题进行调查。经过统计, 得到铸件质量缺陷问题的相关数据如下: 缩松 722 件, 错箱 74 件, 缩孔 50 件, 裂纹 570 件, 气孔 2246 件, 夹砂 980 件, 砂眼 52 件。请用排列图方法找出该铸造厂铸件质量缺陷存在的主要问题。

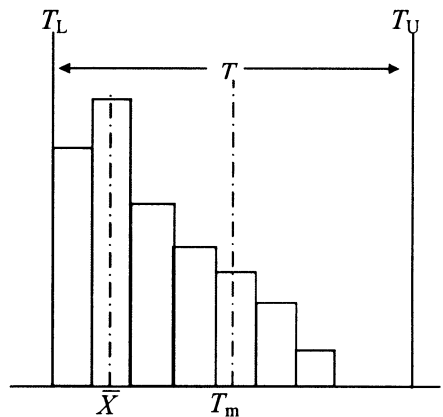
33. 今用 20 个样本, 每个样本含 5 个数据, 绘制  $\bar{X}-R$  控制图。经计算,  $\bar{\bar{X}}=25.47\text{cm}$ ,  $\bar{R}=0.08\text{cm}$ 。现在生产过程中采集了一个样本, 其测定值为  $x_1=25.52\text{cm}$ ,  $x_2=25.43\text{cm}$ ,  $x_3=25.37\text{cm}$ ,  $x_4=25.45\text{cm}$ ,  $x_5=25.55\text{cm}$ 。试计算  $\bar{X}-R$  控制图的控制界限, 并判断该样本是否出界。(已知  $n=5$  时,  $A_2=0.577$ ,  $D_3=0$ ,  $D_4=2.115$ )

**六、案例分析题: 本大题共 1 小题, 10 分。**

34. 某车间质量管理小组在开展质量改进活动时, 运用直方图分析轴承座孔加工质量分布状况, 轴承座孔直径规格要求是  $\phi 18 \pm 0.01\text{mm}$ 。今收集了 100 个轴承座孔加工数据后, 绘制直方图如题 34 图所示。

请回答:

- (1) 该直方图属于哪一种典型形状?
- (2) 分析产生这种形状的可能原因;
- (3) 给出你的改进建议。



题 34 图 直方图